

Der intelligente Eingang der Zurich Gruppe Deutschland

Impuls aus der Praxis: Best Practice aus der Versicherungsbranche

TCG Insights Event

Jan Gutzeit, Zurich Gruppe Deutschland

Würzburg, 25. September 2025



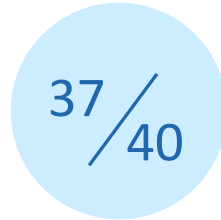
Die Zurich Gruppe Deutschland



Seit 1875
in Bewegung



Rund 4.600
Mitarbeitende



DAX-Unternehmen
sind bei Zurich
versichert



Kapitalanlagen von
mehr als 52 Mrd. EUR
im Jahr 2024*



Beiträge von
rund 6 Mrd. EUR
im Jahr 2024



Exklusiver
Versicherungspartner
der Deutschen Bank



Regelmäßige
Spitzenpositionen
bei Produktratings

* Kapitalanlagen der deutschen Gesellschaften, ohne Kapitalanlagebestände für Rechnung und Risiko von Inhabern von Lebensversicherungspolicen

Unsere Marken



Deutscher Herold
Ein Unternehmen der Z ZURICH Gruppe

Real  **Garant**
Versicherung AG
Ein Unternehmen der Z ZURICH Gruppe

 **DIE DEUTSCHE
BETRIEBSRENTE**

DA direkt & **getolo**
dentolo vitolo petolo

Integrierte
Gesellschaften:

 **Agrippina
Versicherungen**

 **NECKURA**
Die faire Versicherung

 **PATRIA**
VERSICHERUNG AKTIENGESELLSCHAFT

BADEN BADENER
Einfach fair.
Ein Mitglied der Z Zurich Insurance Group

Unsere starken Kooperationspartner



Stakeholder

Fachbereiche

Gesellschaften der ZGD

Endkunden

Agile Trains

Makler & Vertrieb

Automatisie-
rungsquote

~ 70 %

80

Mitarbeitende
in 7 Teams

Posttypen

300 +

Jährlich mehrere Millionen Vorgänge

Herausforderungen und strategische Maßnahmen im Inputmanagement

Zeitlicher Verlauf

Wachsendes Geschäft – Steigende Anzahl an Kundenkontakten



- Vollständige Integration in die ZGD
- Aufbau einer hohen operativen Stabilität
- Automatisierung mittels Technologie und Prozesseffizienz
- Umfassender Aufbau von Wissen nebst Wissensmanagement



Wandel im Kommunikationsverhalten

Stetiger Rückgang von Papiereingängen führt zu Handlungsbedarf

- Ausbau und Optimierung digitaler Eingangskanäle
- Upskilling von Mitarbeitenden im Inputmanagement



Transparenz & Kundenzugang

Transparenz über Kundeneingänge schaffen, um gezielt auf die Bedürfnisse und Anliegen unserer Kunden einzugehen

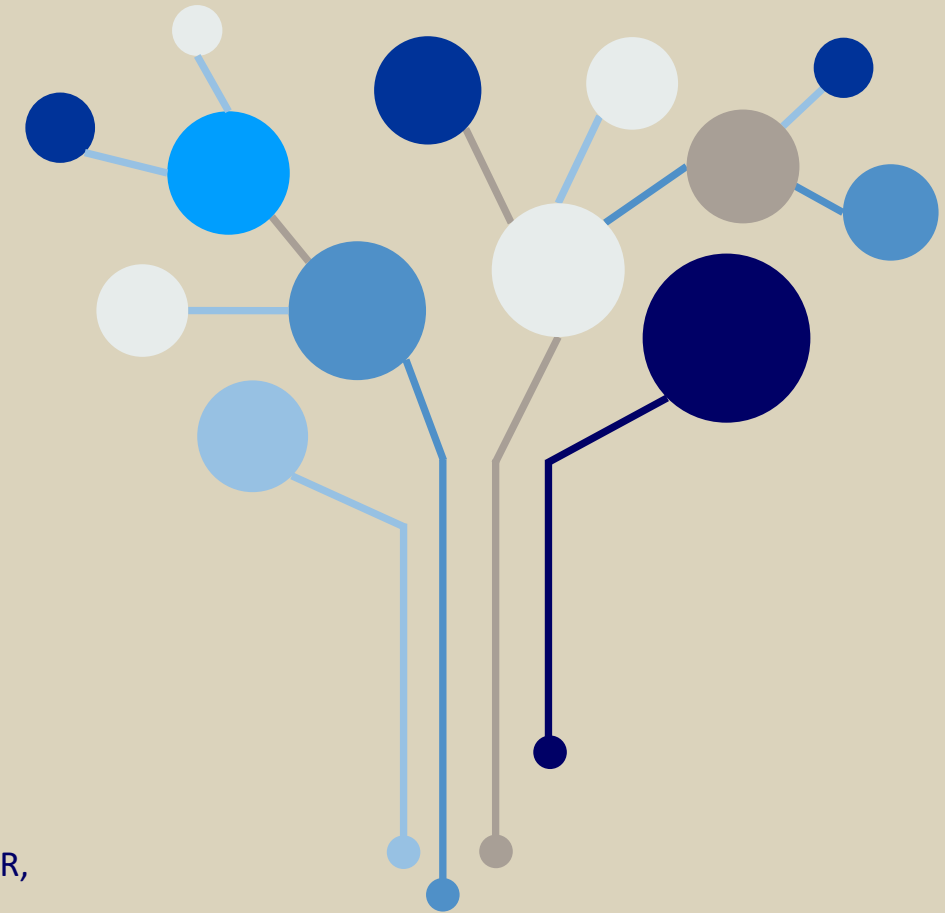
- Clusterbildung nach Kunden, Anliegen und Eingangskanal



Technologische Weiterentwicklung

Optimierte Klassifikation und Extraktion

- Investition in moderne Erkennungs- und Verarbeitungstechnologien (OCR, KI/LLM ...)
- Ausbau der E2E-Automatisierung





Mission

Das Inputmanagement wird durch gezieltes Upskilling der Mitarbeitenden und den Einsatz modernster KI-Technologien kontinuierlich weiterentwickelt, um als zentraler Datenlieferant langfristig eine hohe Prozesseffizienz sicherzustellen und die End-to-End-Automatisierung maßgeblich voranzutreiben.

Jährlich werden viele Millionen von Dokumenten in IMP verarbeitet

2019

Beginn der Zusammenarbeit und Produktivgang IMP-Software

2020

Einführung Dunkelverarbeitung für Leben, GI und Claims Modelle

2022

Start Fachdatenverarbeitung für Adress- & Bankdatenänderung

2023

REST-Anbindungen an Camunda für Fachdatenverarbeitung sowie an Data Warehouse

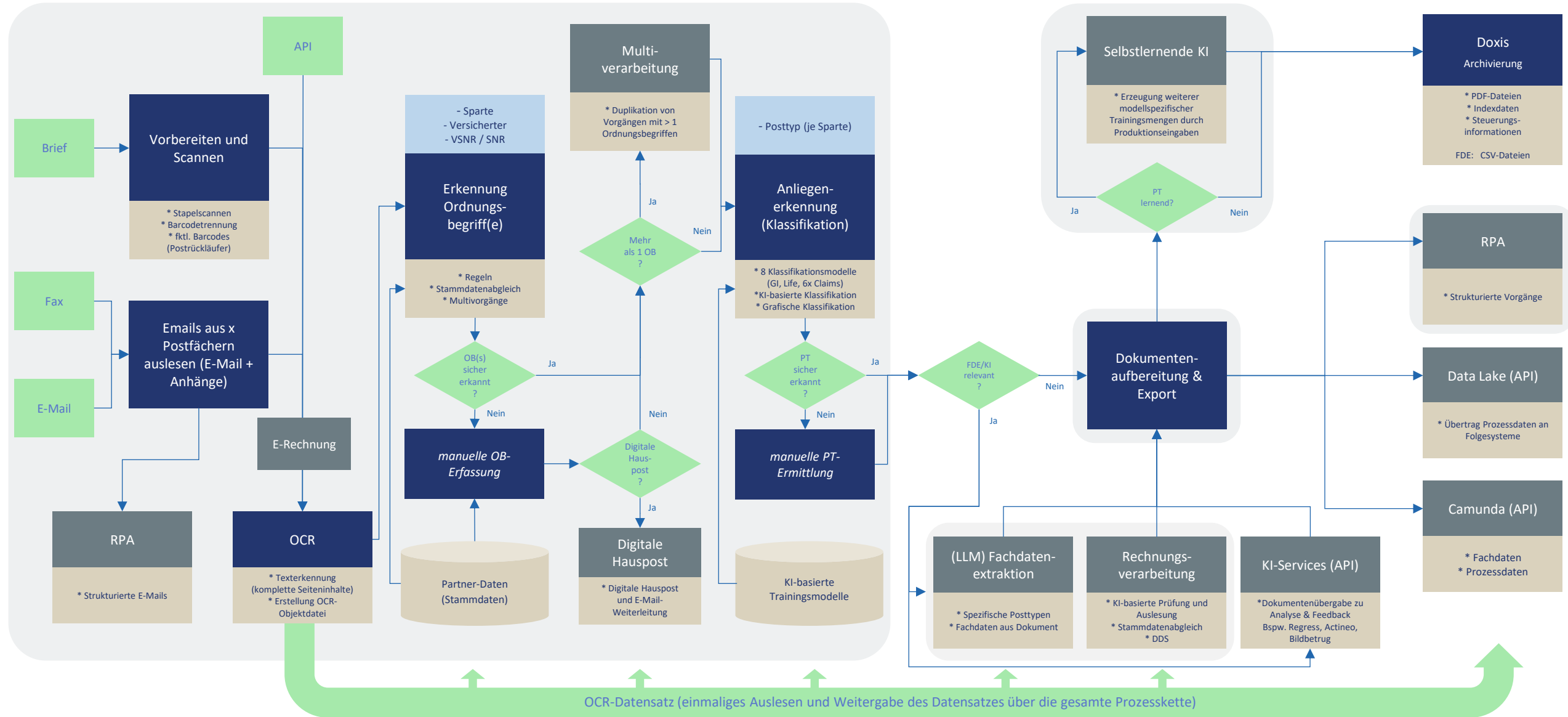
2024

Rechnungsverarbeitung & LLM-Fachdatenprozess zur automatisierten Verarbeitung von Kündigungen

Prozessstruktur Zurich Inputmanagement

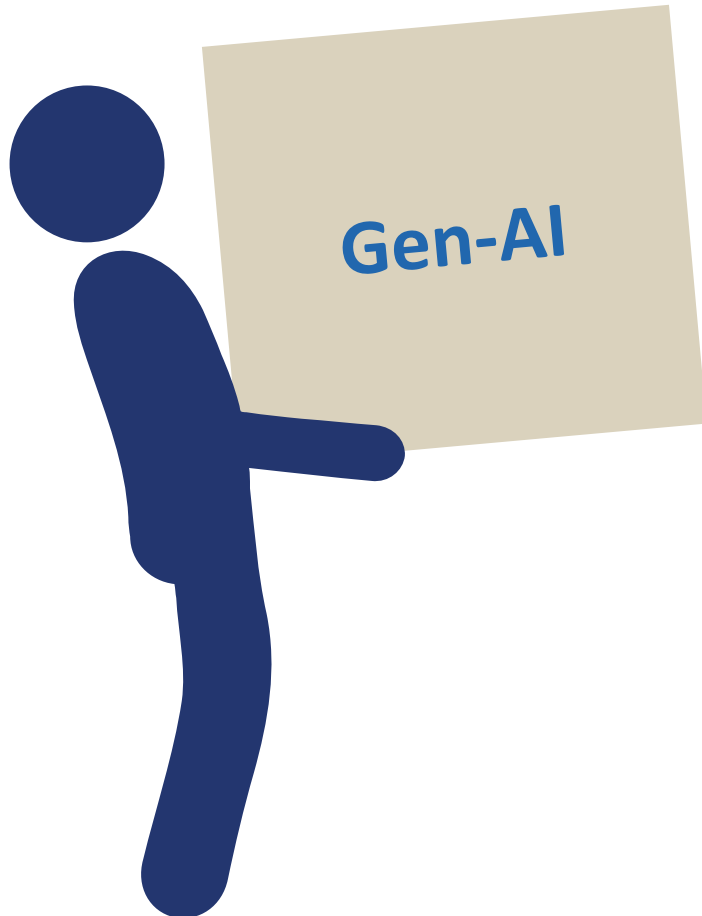
Status Quo

Pflicht Optional IMP



Implementierung von Gen-AI im Inputmanagement

Chancen und Herausforderungen



01

Verständnis über **Möglichkeiten, Gefahren** und **Kosten** durch den Einsatz von KI im Inputmanagement schaffen

02

Synergieeffekte zwischen den Einheiten innerhalb der Zurich nutzen und gemeinsam Lösungen entwickeln

03

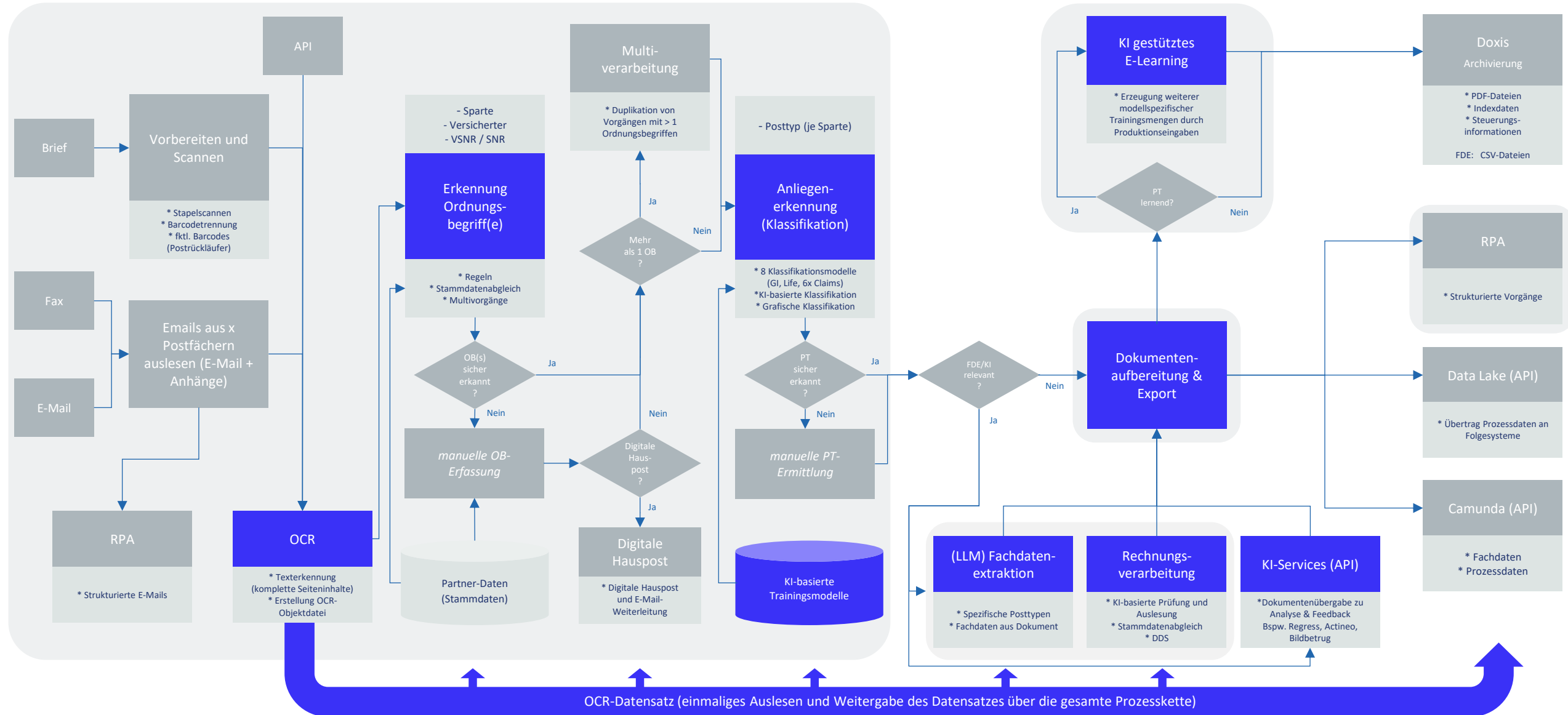
Betriebsstabilität der Anwendung sicherstellen und bspw. durch hybride Modelle in der Entwicklung
- **stets die Möglichkeit für eine Rückkehr zur Ausgangslage haben**

Implementierungs-Roadmap für KI-OCR und LLM-Klassifikation im Inputmanagement



Einsatz von KI im Inputmanagement der ZGD

Status Quo & Vision 2025



Fachdatenverarbeitung mit herkömmlichen Mitteln

Am Beispiel von Bank- und Adressänderungen



Prozesszweck

- „Einfache“ Fachdaten aus Dokumenten extrahieren
- Aktive Veränderung der Kunden-Stammdaten mittels automatisierten E2E-Prozesses

Herausforderung

- Fehlende Interpretation und mangelndes Syntaxverständnis
- Informationsgehalt in Dokumenten und Signaturen
- Unmittelbare Stammdatenänderung

IST-Zustand

- Automatisierte Erkennungsquote mittels Regex-Extraktion bei ca. 50%

Max Mustermann
Schmiedgasse 40
8010 Graz

Sehr geehrte Damen und Herren.
1LV0284210

Ich möchte meine neue Adresse mitteilen
Max Mustermann
C/O Maria Muster
Musterstr. 5
66553 Musterstadt

Fachdaten

Ordnungsbegriff	Vorname	Nachname
870524174914	Max	Mustermann
Straße	PLZ	Ort
Riehler Str. 90	50668	Köln
Land		
D		
Posttyp		
20		
IBAN 1		
DE 123456789000000000		
Kontoinhaber Vorname 1	Kontoinhaber Nachname 1	
Max	Mustermann	
Gültig ab 1		
☐ Ausland 1		
☐ Kontoinhaber abweichend von VN?		
☐ Fachdatenerfassung abbrechen?		
☐ Mehrthemenvorgang?		
☐ Multivorgang?		
☒ Mehrdatenvorgang?		

1LV0284210

Mustermann

Max

Straße	PLZ	Ort
Schmiedgasse 40	8010	Graz
Posttyp		
27		
Adresse		
Musterstr. 5		
☒ C/O		
PLZ	Ort	Land
66553	Musterstadt	D
C/O Name		
Maria Muster		
Gültig ab		

Auch vermeintlich einfache Anwendungsfälle erfordern für verlässliche Ergebnisse die Unterstützung Künstlicher Intelligenz

Fachdatenverarbeitung mittels LLM (GPT)

Am Beispiel des Kündigung-Ablauf-Prozesses

erika.musterfrau@gmx.de



Prozesszweck

- Komplexe Fachdaten aus Dokumenten extrahieren
- Aktive Veränderung der Kunden-Stammdaten mittels automatisierten E2E-Prozesses

Herausforderung

- Hoher Informationsgehalt
- Verständnis von Syntax und semantischen Zusammenhängen
- Unmittelbare Stammdatenänderung

Instruktion an GPT (in natürlicher Sprache)

Suche folgende Informationen aus dem Text heraus:

- Name des Absenders
- Anschrift des Absenders
- E-Mail-Adresse des Absenders
- Versicherungsscheinnummer
- zu kündigende Sparten
- Gewünschter Kündigungstermin



Ausgabe des Modells

„Name des Absenders“:	„Erika Musterfrau“
„Anschrift des Absenders“:	
„E-Mail-Adresse des Absenders“:	„erika.musterfrau@gmx.de“
„Versicherungsscheinnummer“:	„1234567898“
„zu kündigende Sparten“:	„Hundehalterhaftpflicht“
„Gewünschter Kündigungstermin“:	„nächstmöglicher Zeitpunkt“

From: Erika Musterfrau
Sent: Sat, 30 Dec 2023 14:34:44 +0100
To: vertrag@zurich.com
Subject: [EXTERNAL] Kündigung 1234567898 Hundehalterhaftpflicht
Attachments: Hundesteuer.jpg

USE CAUTION: This message originates from a sender you have not previously corresponded with. If in doubt, report.

Sehr geehrte Damen und Herren,

hiermit kündige ich den Vertrag 1234567898 zum nächstmöglichen Zeitpunkt. Mein weiterer Vertrag soll davon unangetastet weiterlaufen.

Wie Sie meinem Anhang entnehmen können, wurde der Hund bei der Gemeindeverwaltung abgemeldet und weiter vermittelt.

Ich bitte Sie um eine kurze Bestätigung.

Mit freundlichen Grüßen

Prozessautomatisierung von Rechnungen zur Verarbeitung unstrukturierter Daten mit hohem Skalierungspotenzial



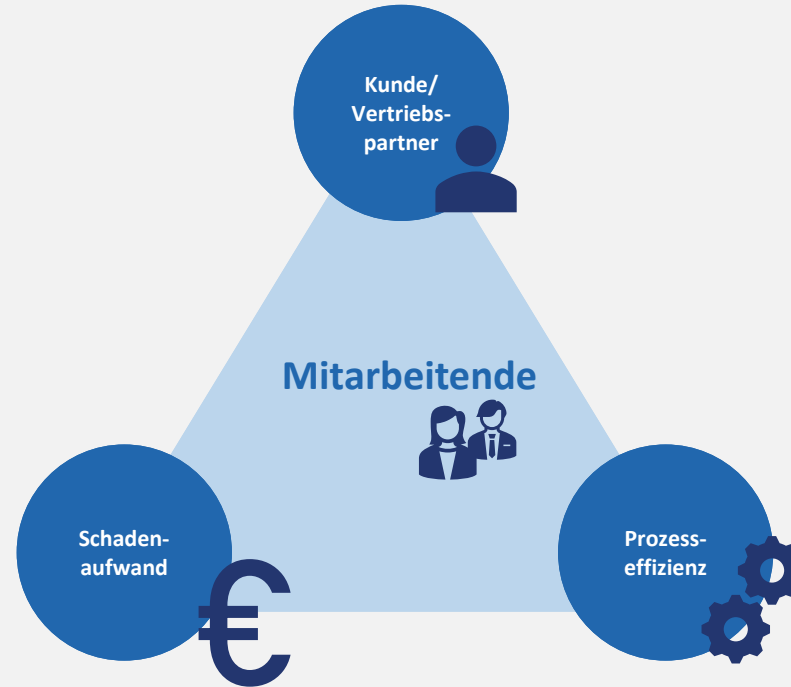
Automatisierte Zahlung von Rechtsanwalts- und Gerichtskostenrechnungen

Datenextraktion ✓

Plausibilitätsprüfung ✓

Zahlungsdurchführung ✓

Dokumentation und Reporting ✓



- **Kunde und Vertriebspartner:** Schnellere Zahlung & Vorgangsabschluss
- **Mitarbeitende:** Entlastung bei einfachen Arbeiten und Invest in komplexe Fragestellungen und in den Kundenservice
- **Prozesseffizienz:** Potenzial zur Automatisierung von bis zu tausende Dokumente; Erhöhung der Datenqualität
- **Schadenaufwand:** Rechnungspositionen werden automatisch mit Hebesätzen der Anwälte und Streitwerten abgeglichen, wodurch Auffälligkeiten gekürzt werden können; Übertragungsfehler und Rechenfehler werden reduziert



Technische Strecke legt den Grundstein für die Skalierung auf andere Sparten und weitere Rechnungstypen

16 © Zurich

Unsere nächsten Etappen



150
Jahre



Jan Gutzeit, Zurich Gruppe Deutschland

Business- & Product Owner IMP

jan.gutzeit@zurich.com



Vielen Dank.

Zukunft beginnt
mit  **ZURICH**[®]